

# EVALUASI KINERJA PELAYANAN PADA STASIUN CISAUK TANGERANG BERDASARKAN PERSEPSI PENGUNJUNG

Haedar Maulana Taufiqi<sup>1</sup> dan Herry Santosa<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Sarjana Arsitektur, Departemen Arsitektur, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya

<sup>2</sup> Dosen Departemen Arsitektur, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya

Email: haedar@student.ub.ac.id

## ABSTRAK

Jabodetabek sebagai pusat perekonomian di Indonesia menyebabkan minat urbanisasi meningkat pula yang berimbas pada kebutuhan transportasi yang tinggi. Terutama kebutuhan transportasi masyarakat Jabodetabek untuk memenuhi kebutuhan dan aktivitas hariannya terkhusus masyarakat Tangerang dengan penduduk sebanyak 3,06 juta jiwa yang kebanyakan aktivitas dan pekerjaannya berada di Jakarta. KRL (Kereta Rel Listrik) *Commuter Line* merupakan alternatif transportasi yang banyak diminati saat ini. KRL akan beroperasi dari stasiun, salah satunya adalah Stasiun Cisauk yang berada di Tangerang Banten. Dengan perkembangan ekonomi dan sosial masyarakat Jabodetabek permintaan akan jasa perkeretaapian yang tinggi, menjadikan Stasiun Cisauk tertuntut untuk menampung kebutuhan tersebut, oleh karena itu perlu adanya evaluasi standar pelayanan Stasiun Cisauk. Secara keseluruhan, penilaian terhadap kualitas kinerja pelayanan di Stasiun Cisauk telah memenuhi kebutuhan pengunjung stasiun, pada aspek keselamatan terdapat empat variabel yang diteliti dengan total skor indeks 76.00%, aspek keamanan dengan 2 variabel mendapat total skor indeks 78.40%, aspek keteraturan dengan 5 variabel mendapat total skor indeks 77.60%, aspek kenyamanan dengan 10 variabel mendapat total skor indeks 76.00%, aspek kemudahan dengan 3 variabel mendapat total skor indeks 74.0%, aspek kesetaraan dengan 2 variabel mendapat total skor indeks 74.8%, dari 6 aspek yang diteliti skor indeks mendapatkan nilai sebesar 76.20% dengan kriteria tinggi.

Kata kunci: evaluasi pelayanan, stasiun, persepsi masyarakat, Kota Tangerang

## ABSTRACT

*Jabodetabek as the economic center in Indonesia causes an increasing interest in urbanization which has an impact on high transportation needs. Especially the transportation needs of the Jabodetabek community to meet their daily needs and activities, especially the people of Tangerang with a population of 3.06 million people, most of which are located in Jakarta. KRL (Electric Railroad) Commuter Line is an alternative transportation that is in great demand today. KRL will operate from stations, one of which is Cisauk Station in Tangerang, Banten. With the economic and social development of the Jabodetabek community, the demand for rail services is high, making Cisauk Station required to accommodate these needs, therefore it is necessary to evaluate the service standard of Cisauk Station. Overall, the assessment of the quality of service performance at Cisauk Station has met the needs of station visitors, in the safety aspect there are four variables studied with a total index score of 76.00%, the security aspect with 2 variables gets a total index score of 78.40%, the regularity aspect with 5 variables*

*gets the total index score is 77.60%, the comfort aspect with 10 variables gets a total index score of 76.00%, the convenience aspect with 3 variables gets a total index score of 7.40%, the equality aspect with 2 variables gets a total index score of 7.48%, from the 6 aspects studied the index score gets a value of 76.20% with high criteria.*

*Keywords: evaluation of services, stations, public perception, Tangerang City*